Mesa de Ayuda

Guía del Usuario Rosetta Stone

Tabla de Contenido

Mesa de Servicios y Soporte - Rosetta Stone

	Página(s)
Objetivos	3
Mi usuario de acceso	4
Accediendo a la Mesa de Ayuda	5-6
Registrar un caso	7-8
Agregar archivos de soporte a un caso	9
Seguimiento a mis casos	10-11
Calificar nuestro servicio	12
Buscar casos antiguos	13
Niveles de soporte y servicio	14-15

Con el uso de esta herramienta tecnológica, pretendemos lograr que usted se sienta respaldado en cuanto al uso de nuestros servicios. Las principales ventajas este sistema son:

- Siempre habrá un ingeniero responsable de atender su solicitud.
- Usted podrá realizar seguimiento más efectivo de sus solicitudes actuales y antiguas.
- Podrá consultar la sección de FAQ’s en caso de requerir solucionar sus dudas.
- Puede acceder al sistema en cualquier momento y desde cualquier parte.
- Puede medir nuestros niveles de servicio y tiempos de respuesta.

Regresar al Menú

Notificación de su Usuario de acceso

Mesa de Servicios y Soporte - Rosetta Stone

Usted recibirá un correo electrónico de la siguiente cuenta con su usuario y contraseña:

1

2

De: **Equipo Soporte CognosOnLine** <soporte@cognosonline.com>
Fecha: 20 de junio de 2014, 9:46
Asunto: Nuevas credenciales - Portal de Soporte CognosOnLine
Para: "mmoreno@cognosonline.com" <mmoreno@cognosonline.com>

Buen día Mathias,

Gracias por contactar nuestro servicio de soporte.

Para ingresar al portal solo debe hacer clic en el siguiente vínculo y utilizar las nuevas credenciales de acceso que se encuentran a continuación.

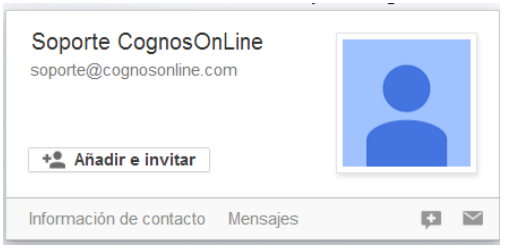
http://www.cognosonline.com/mesadeayuda

Al ingresar por primera vez es necesario cambiar su contraseña.

Gracias,

Equipo de Soporte CognosOnLine

Nombre de usuario: mmoreno
Contraseña: l88qGLQ0n

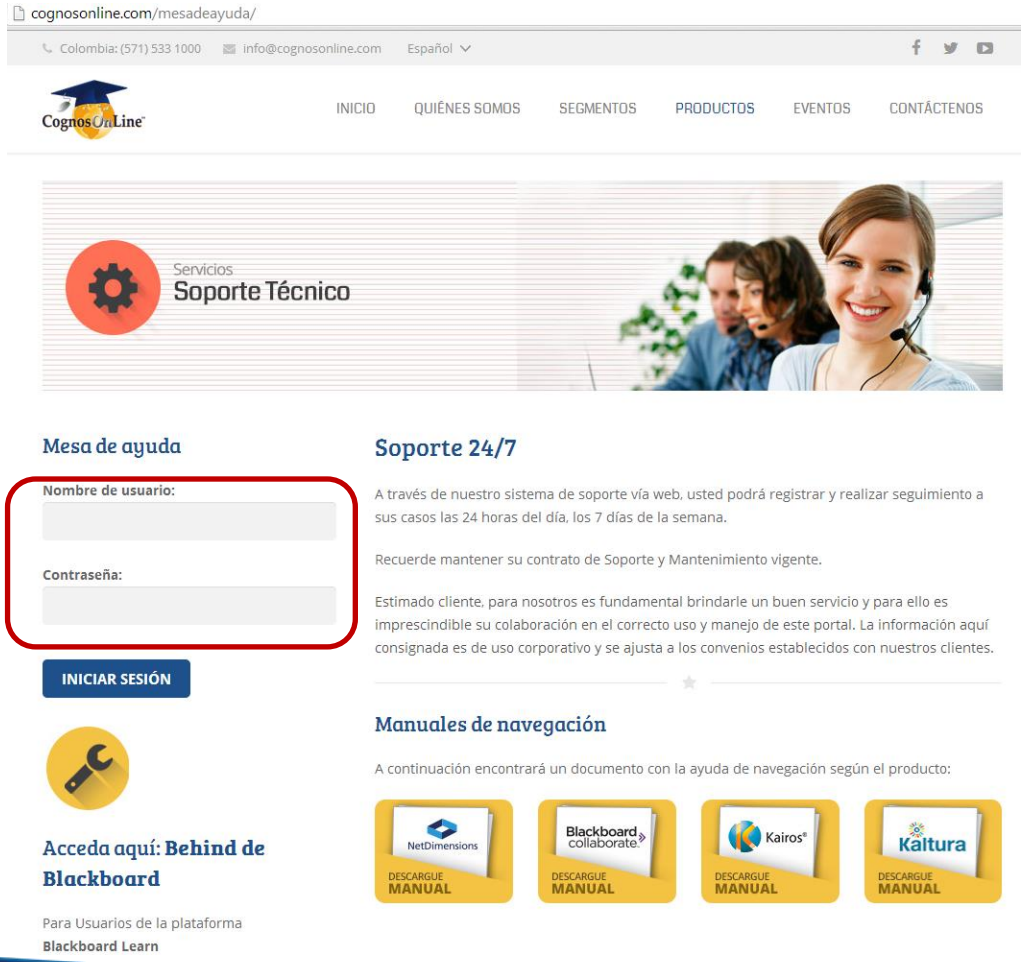


Regresar al Menú

Acceso al sistema

Mesa de Servicios y Soporte - Rosetta Stone

Digite su usuario y contraseña como se muestra en la imagen


cognosonline.com/mesadeayuda/
Colombia: (571) 533 1000
info@cognosonline.com
Español
CognosOnLine
INICIO
QUIÉNES SOMOS
SEGMENTOS
PRODUCTOS
EVENTOS
CONTÁCTENOS
Servicios
Soporte Técnico
Mesa de ayuda
Nombre de usuario:
Contraseña:
INICIAR SESIÓN
Acceda aquí: Behind de Blackboard
Para Usuarios de la plataforma
Blackboard Learn
Soporte 24/7
A través de nuestro sistema de soporte vía web, usted podrá registrar y realizar seguimiento a sus casos las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
Recuerde mantener su contrato de Soporte y Mantenimiento vigente.
Estimado cliente, para nosotros es fundamental brindarle un buen servicio y para ello es imprescindible su colaboración en el correcto uso y manejo de este portal. La información aquí consignada es de uso corporativo y se ajusta a los convenios establecidos con nuestros clientes.
Manuales de navegación
A continuación encontrará un documento con la ayuda de navegación según el producto:
NetDimensions
DESCARGUE MANUAL
Blackboard collaborate
DESCARGUE MANUAL
Kairos
DESCARGUE MANUAL
Kaltura
DESCARGUE MANUAL

Siguiente Página

Cambio de contraseña

Mesa de Servicios y Soporte - Rosetta Stone

Deberá cambiar su contraseña en el primer acceso al sistema como se muestra a continuación.
Importante «Su contraseña debe estar formada por una combinación de letras y números y una extensión mínimo de 8 caracteres»

1

2

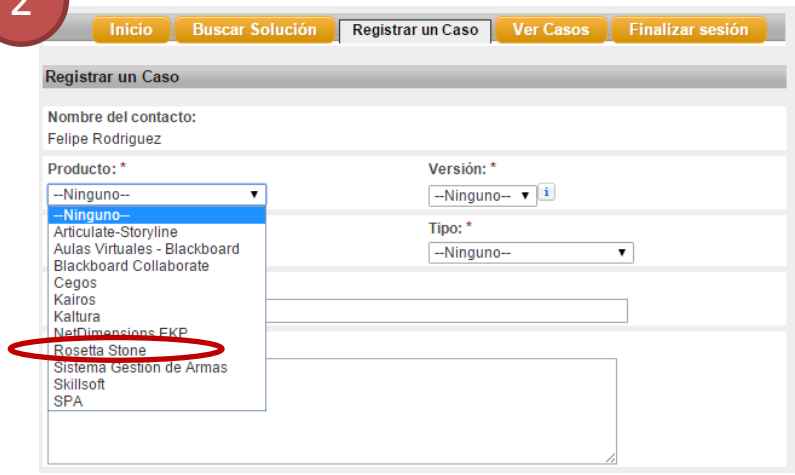
Regresar al Menú

¿Cómo registrar un caso nuevo? (**1/2**)

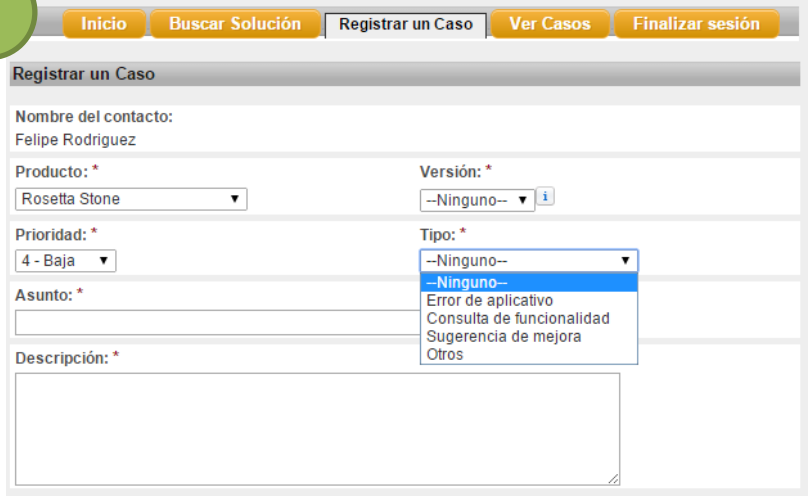
Mesa de Servicios y Soporte - Rosetta Stone

1 Haga clic en el botón «**Registrar un caso**»

2 Seleccione Rosetta Stone



3



Siguiente Página

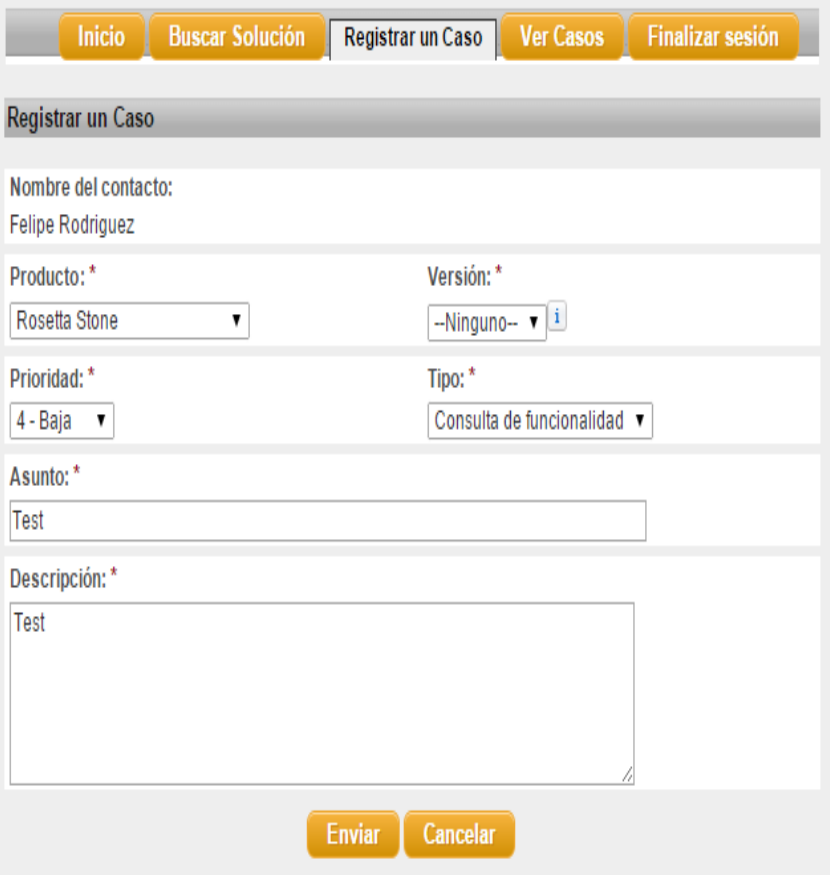
(*)Nota: en NTS para saber cuál es la versión instalada, debe ingresar a NTS e ir Administrar/Administrador del Sistema/Estadísticas de las actividades del Sistema/Estadísticas de las actividades del Sistema/Sección Versión

¿Cómo registrar un caso nuevo? (2/2)

Mesa de Servicios y Soporte – Rosetta Stone

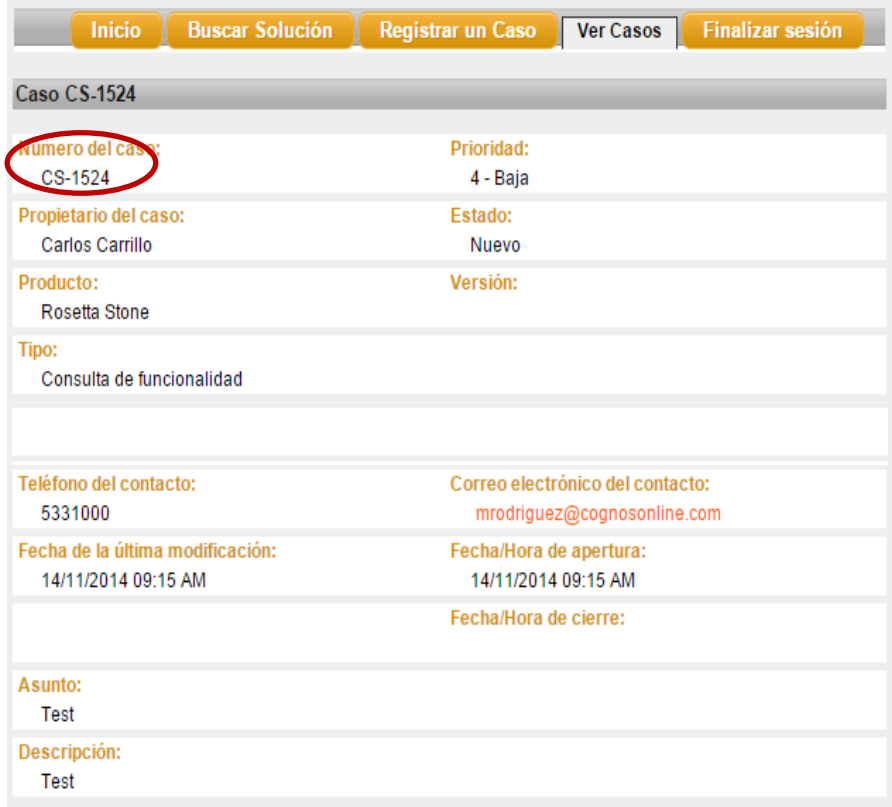
4

En el campo «**Asunto**» le sugerimos colocar un texto que enuncie a nivel general la solicitud que desea que sea atendida por nuestra mesa de servicios.
En el campo «**Descripción**» sugerimos que hagan una descripción breve y concisa de la solicitud



5

El caso quedará registrado como se muestra a continuación, coloque atención a la información que resaltamos en la imagen pues le será de gran utilidad



Regresar al Menú

¿Cómo agregar archivos adjuntos al caso?

Mesa de Servicios y Soporte - Rosetta Stone

1 Si desea agregar uno o varios adjuntos al caso creado, por favor seleccione la opción «**Agregar Archivos Adjuntos**»

2 Siga los pasos indicados para adjuntar uno o varios archivos al caso

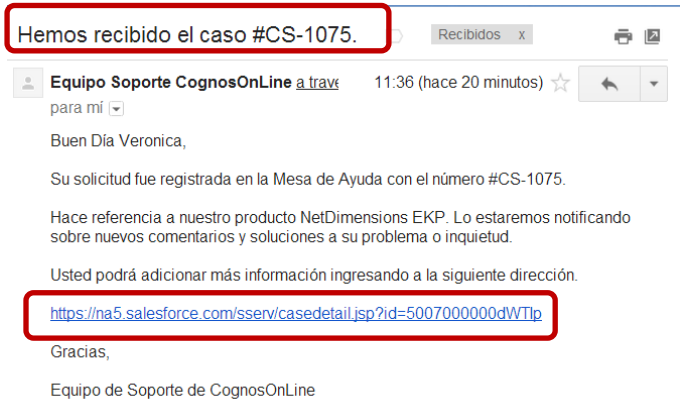
Mesa de Ayuda
Inicio
Buscar Solución
Registrar un Caso
Ver Casos
Finalizar sesión
Adjuntar archivo
1. Seleccione el archivo
Escriba la ruta de acceso del archivo o haga clic en el botón Examinar para buscar el archivo.
Seleccionar archivo
Validación d...5-30 V3.docx
2. Haga clic en el botón "Adjuntar archivo".
Para adjuntar varios archivos, repita los pasos 1 y 2.
(Cuando la carga haya finalizado, la información referente al archivo aparecerá debajo)
Adjuntar archivo
3. Haga clic en el botón Listo para volver a la página anterior.
(Esto cancelará la carga en curso.)
Listo

Regresar al Menú

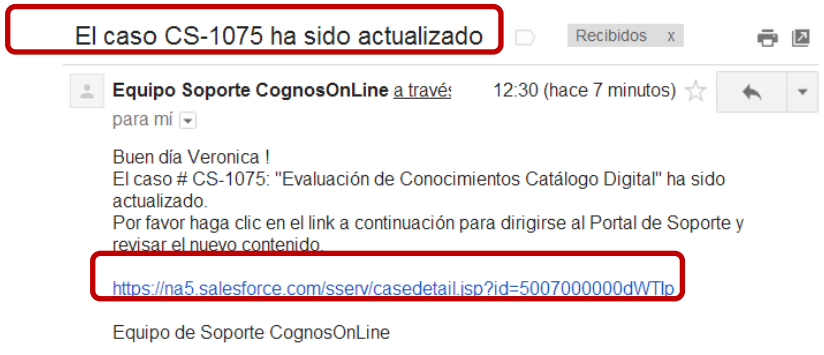
Seguimiento a mis casos

Mesa de Servicios y Soporte - Rosetta Stone

1 Recibirá un correo donde se le confirma que su caso ha sido subido a la mesa de ayuda. En este correo se le indica el número de solicitud para su seguimiento. También se le envía un enlace para acceder directamente


Hemos recibido el caso #CS-1075.
Recibidos x
Equipo Soporte CognosOnLine a trave
11:36 (hace 20 minutos)
para mí
Buen Día Veronica,
Su solicitud fue registrada en la Mesa de Ayuda con el número #CS-1075.
Hace referencia a nuestro producto NetDimensions EKP. Lo estaremos notificando sobre nuevos comentarios y soluciones a su problema o inquietud.
Usted podrá adicionar más información ingresando a la siguiente dirección.
https://na5.salesforce.com/sserv/casedetail.jsp?id=5007000000dWTlp
Gracias,
Equipo de Soporte de CognosOnLine

2 Cuando nuestro ingeniero de soporte haga algún comentario sobre su caso, le llegará un mail con esta notificación. Haga clic en el link para acceder a la mesa de ayuda. O Haga clic en http://www.cognosonline.com/mesadeayuda


El caso CS-1075 ha sido actualizado
Recibidos x
Equipo Soporte CognosOnLine a través
12:30 (hace 7 minutos)
para mí
Buen día Veronica !
El caso # CS-1075: "Evaluación de Conocimientos Catálogo Digital" ha sido actualizado.
Por favor haga clic en el link a continuación para dirigirse al Portal de Soporte y revisar el nuevo contenido.
https://na5.salesforce.com/sserv/casedetail.jsp?id=5007000000dWTlp
Equipo de Soporte CognosOnLine

3 Haga clic sobre el asunto del caso para acceder en el.

3 Vaya a la sección «**Comentarios relacionados**».

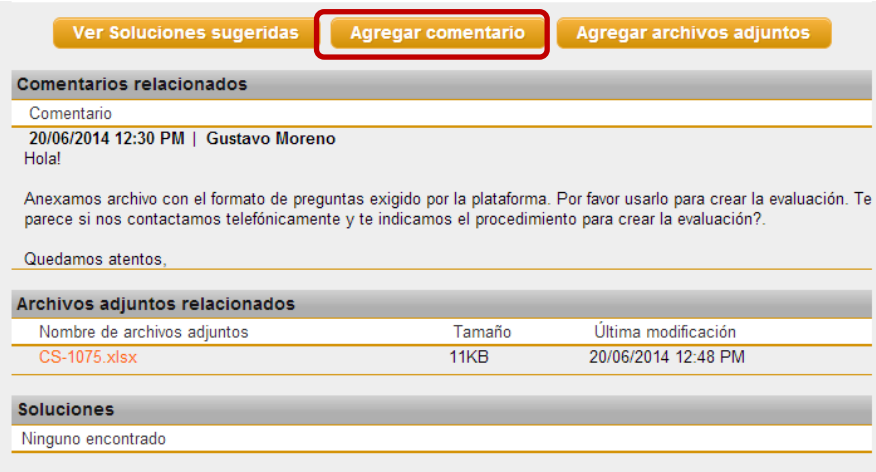
Comentarios relacionados
Comentario
20/06/2014 12:30 PM | Gustavo Moreno
Hola!
Anexamos archivo con el formato de preguntas exigido por la plataforma. Por favor usarlo para crear la evaluación. Te parece si nos contactamos telefónicamente y te indicamos el procedimiento para crear la evaluación?.
Quedamos atentos,
Archivos adjuntos relacionados
Nombre de archivos adjuntos
Tamaño
Última modificación
CS-1075.xlsx
11KB
20/06/2014 12:48 PM
Soluciones
Ninguno encontrado

Siguiente Página

Seguimiento a mis casos – Agregar un comentario

Mesa de Servicios y Soporte - Rosetta Stone

1 Haga clic en el botón «**Agregar comentario**»



2 Haga clic en el botón «**Enviar**»

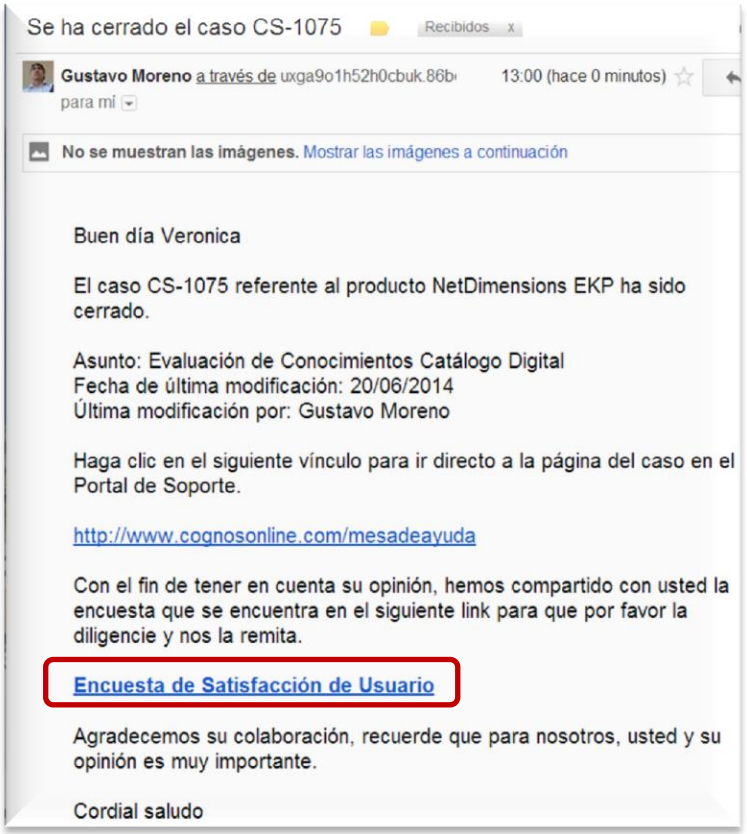
Regresar al Menú

Calificar un caso que ha sido atendido

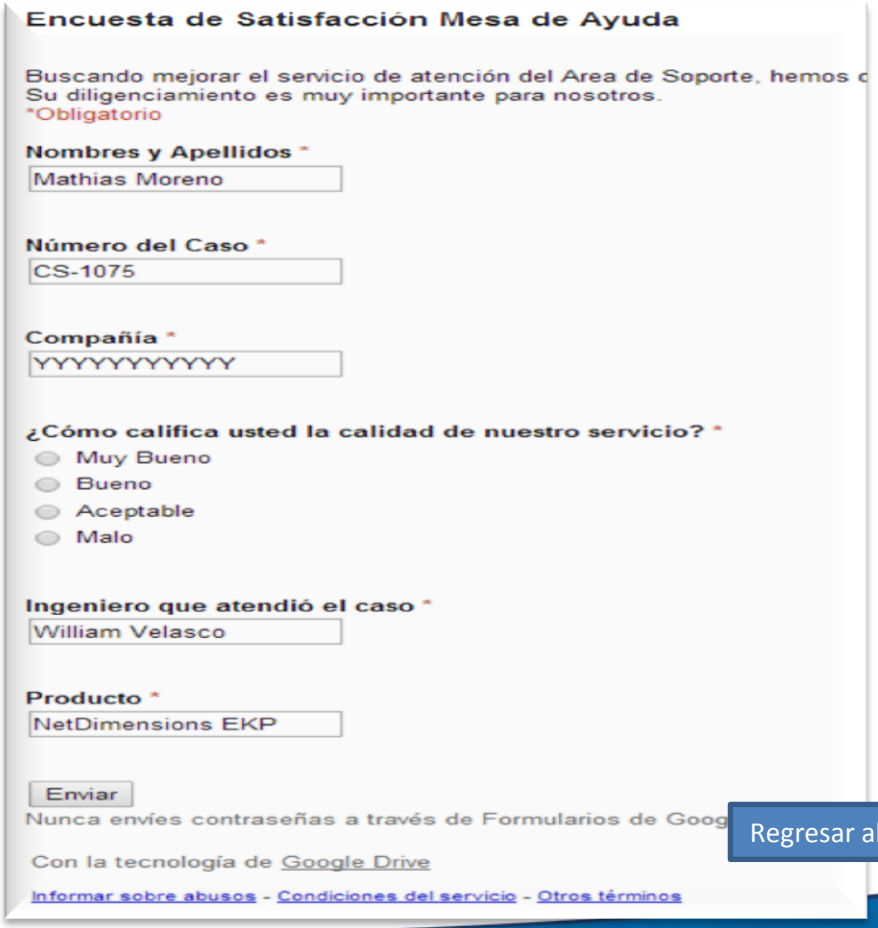
Mesa de Servicios y Soporte - Rosetta Stone

Con el fin de medir nuestro nivel de servicio es muy importante que usted califique cada solicitud atendida por nosotros.

1 Recibirá un correo con la notificación de que el caso ya ha sido atendido y por lo tanto se ha cerrado. Haga clic sobre el enlace mostrado en la siguiente figura


Se ha cerrado el caso CS-1075
Recibidos x
Gustavo Moreno a través de uxga9o1h52h0cbuk.86b 13:00 (hace 0 minutos)
para mí
No se muestran las imágenes. Mostrar las imágenes a continuación
Buen día Veronica
El caso CS-1075 referente al producto NetDimensions EKP ha sido cerrado.
Asunto: Evaluación de Conocimientos Catálogo Digital
Fecha de última modificación: 20/06/2014
Última modificación por: Gustavo Moreno
Haga clic en el siguiente vínculo para ir directo a la página del caso en el Portal de Soporte.
http://www.cognosonline.com/mesadeayuda
Con el fin de tener en cuenta su opinión, hemos compartido con usted la encuesta que se encuentra en el siguiente link para que por favor la diligencie y nos la remita.
Encuesta de Satisfacción de Usuario
Agradecemos su colaboración, recuerde que para nosotros, usted y su opinión es muy importante.
Cordial saludo

2 Conteste la encuesta de servicio


Encuesta de Satisfacción Mesa de Ayuda
Buscando mejorar el servicio de atención del Area de Soporte, hemos c
Su diligenciamiento es muy importante para nosotros.
*Obligatorio
Nombres y Apellidos *
Mathias Moreno
Número del Caso *
CS-1075
Compañía *
YYYYYYYYYYY
¿Cómo califica usted la calidad de nuestro servicio? *
Muy Bueno
Bueno
Aceptable
Malo
Ingeniero que atendió el caso *
William Velasco
Producto *
NetDimensions EKP
Enviar
Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Goog
Con la tecnología de Google Drive
Informar sobre abusos - Condiciones del servicio - Otros términos

Regresar al Menú

¿Cómo buscar mis casos cerrados?

Mesa de Servicios y Soporte - Rosetta Stone

1 Haga clic en el botón «**Ver Casos**»

2 Haga clic en el botón «**Ver Casos Cerrados**»

3 Haga clic sobre cualquier caso para visualizarlo.

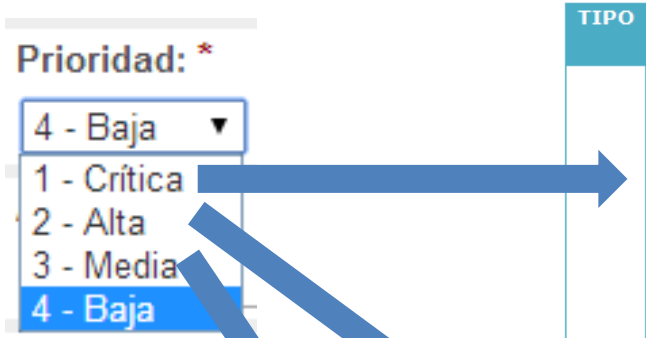
Inicio
Buscar Solución
Registrar un Caso
Ver Casos
Finalizar sesión
Mis Casos cerrados
Ver Casos abiertos
Número
Asunto
Fecha de creación
CS-1075 Evaluación de Conocimientos Catálogo Digital 20/06/2014 11:36 AM
CS-1064 Ingreso plataforma usuario 75101215 17/06/2014 10:41 AM
CS-1053 Video Formación Consultas Due Diligencie 11/06/2014 03:39 PM
CS-0966 Cambio masivo 9/05/2014 04:13 PM
CS-0899 Creación de perfil 14/04/2014 02:05 PM
CS-0889 Diapositivas en MIniatura 9/04/2014 09:33 AM
CS-0888 Cambio de Contacto en la plataforma 8/04/2014 04:19 PM
CS-0883 Restauración curso eliminado M3_2014_1 - Grupo Exito 8/04/2014 09:19 AM
CS-0879 Aparece botón "Marcar como Terminado en los cursos SCORM" 3/04/2014 08:38 AM
SALESFORCE.COM

Regresar al Menú

Niveles y Tiempos de Servicio

Mesa de Servicios y Soporte - Rosetta Stone

A continuación explicamos la correspondencia entre el campo «Prioridad» de la mesa de ayuda y los niveles de servicio ofrecidos por CognosOnLine.

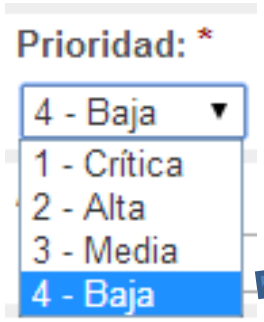


TIPO	Nivel de Severidad	Descripción	Tiempos de Respuesta Máximos
PROBLEMAS	*CRÍTICA*	El software no funciona y/o no se puede iniciar ninguna de las funciones de la plataforma. Algunos ejemplos: • El software está caído y ninguno de los usuarios puede acceder a una sesión de Blackboard Collaborate. • El SAS está caído y no es posible acceder al mismo.	45 minutos a partir de la recepción del reporte del inconveniente presentado para brindar una primera respuesta. 4 horas a partir de la recepción del reporte para brindar un diagnóstico del problema. El tiempo para solucionar el problema es de un día hábil.
	ALTA	Cuando el sistema se encuentra operando pero su respuesta se ve afectada o su funcionamiento presenta inconsistencias. Algunos ejemplos: • Los componentes principales del sistema están deshabilitados. • Una o más funcionalidades del aula de Blackboard Collaborate no funcionan de manera adecuada.	En 8 horas se entrega diagnóstico a partir de la recepción del reporte. A partir del diagnóstico hasta 3 días hábiles para tener el problema solucionado.
	MEDIA	El software opera en un estado muy cercanamente a su estado normal pero hay presencia de errores no críticos. Dependiendo el licenciamiento adquirido, se presentan solicitudes como: usuarios de integración, software para integraciones con LMS, reportes, entre otros.	En 8 hrs. se entrega diagnóstico a partir de la recepción del reporte, donde se determina si el error lo arregla CognosOnLine o el proveedor de la plataforma. Si es de CognosOnLine, a partir del diagnóstico, hasta 5 días hábiles para tener el problema solucionado. Si se determina que el problema lo soluciona el proveedor de la plataforma, su corrección se hará a través de nuevos builds o futuras versiones del software informando cuanto tiempo se tomará como máximo.

Siguiente Página

Niveles y Tiempos de Servicio

Mesa de Servicios y Soporte - Rosetta Stone



INFORMACION	BAJA	La información es necesaria para la operación básica de la plataforma.	A partir de la recepción del reporte, el tiempo para solucionar el problema será de un día hábil.
MEJORAS	BAJA *(Solicitud de nuevas funcione)s*	Funcionalidades nuevas que no están presentes en las características que ofrece actualmente la plataforma, y que podrían complementar la operación.	El tiempo de respuesta está sujeto a la disponibilidad del proveedor.

Horario: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 a 5:45 p.m.
Condiciones especiales o diferentes a las aquí registradas, serán negociadas contractualmente

Regresar al Menú